Halkla İlişkiler ve İletişim terimleri

A

A Tipi Kişilik: Rekabetçi, işkolik, aceleci sabırsız, yüksek sesle ve hızlı konuşan, hızlı yemek yiyen, sürekli zamana karşı yarışan özellikler gösteren kişiler.
Alıcı: Kaynağın gönderdiği mesaja hedef olan kişi, grup ya da kitle.

B

B Tipi Kişilik: Gevşek, sakin, esnek, olayları olduğu gibi kabul eden, zaman baskısı yaşamayan, kolay sinirlenmeyen, sakin ve düzenli çalışma özelliği gösteren kişiler.
Biçimsel İletişim: Kurumda, yasalar ve kurallar doğrultusunda gerçekleştirilen, kurum üyelerinin kişiliklerinden soyutlanmış, statüler arası iletişim türü.
Biçimsel Olmayan İletişim: Çalışanların oluşturdukları biçimsel olmayan gruplar ve bunların arasında gerçekleşen iletişim türü.
Bülten: Kurumun çalışmaları hakkında, çalışanları bilgilendirmek amacıyla, belirli zamanlarda yayınlanan çok sayfalı mektup vb. gibi yazılı araçlar.

D

Doğal Çocuk Benliği: İlkel, fevri, kontrolsüz ve yardım bekleyen yani "çocuk gibi çocuk" diyeceğimiz türden kişilik özelliği taşıyan benlik türü.
Duyurum: Haber olma değerine bağlı olarak kurum ya da kişilerle ilgili bir haberin kitle iletişim araçlarında (gazete, radyo, televizyon) ücretsiz olarak yayınlatılması.

E

Eleştirici, Yargılayıcı Ana baba Benliği: Toplumsal kuralları ve değerleri korumaya, bunları uymayanları eleştirmeye ve gerektiğinde cezalandırmaya benlik türü.
Empati: Kişinin kendisini karşısındaki kişinin yerine koyarak onun duygu ve düşüncelerini anlaması, bunu da karşısındaki kişiye iletmesi.
Empatik (aktif) Dinleme: Karşımızdaki kişinin duygularını onun bakış açısından anlamamızı sağlayan dinleme türü.
Etkileşim Grubu: Kurumun ilgili çevresi.

G

Geribildirim: Alıcının, kaynağın mesajına verdiği yanıt.
Gündem Oluşumu Modeli: Kitle iletişim araçlarında yer alan haberlerin insanların ne düşüneceğini, ne ile ilgileneceğini biçimlendirdiği varsayımına dayanan kitle iletişim modeli.

H

Haber Medyası: Kitle iletişim araçlarında haberden ya da haber programından sorumlu tüm birim ve kişiler.
Halkla İlişkiler: Bir girişimin, kamu ya da özel sektörde faaliyet göstermen bir kuruluşun temasta bulunduğu ya da bulunabileceği kesimler ile anlayış, sempati ve desteğini elde etmek ve devam ettirmek için yaptığı sürekli ve örgütlü bir yönetim görevi.

İ

İmaj: Kurum ya da kişiler hakkında sahip olduğumuz bilgileri özetleyen kanı ve inançlar.

K

Kamu Hizmetinin Kalitesi: Kamu yönetiminin etkinliği ve başarısı.
Kamu: Bir kurumun çevresinde oluşan ya da ondan etkilen, hizmet alan kesim.
Kanal: Işık, radyo ve ses dalgaları, telefon kabloları ve sinir sistemi gibi mesajı taşıyan araçlar.
Kaynak: İletmek istediği duygu, düşünce ve bilgisini alıcının algılayıp, anlayacağı sembolleri kodlayarak mesaja dönüştüren kişi.
Kodaçma: Mesajın yorumlanarak anlamlı bir biçime sokulması süreci.
Kodlama: Bilginin, düşüncenin, duygunun iletime uygun, hazır bir mesaj biçimine dönüştürülmesi
Koruyucu Ana Baba Benlik: Karşısındaki kişiyi kaç yaşında ve toplumsal konumu ne olursa olsun onu korumaya, kollamaya yönelen benlik.
Kurum Kültürü: Kurum üyelerince paylaşılan, anlamlar, inançlar ve değerler bütünü.
Kurumsal Çağrışımlar: İnsanların kurum ile bağıntılı inançları, duyguları ve değerlendirmeleri.
Kurumsal Kimlik: Yöneticilerin etkilemek istediği, ilgi çevrelerin sahip olmasını arzu ettikleri ve tutundurmaya çalıştıkları kurumsal-örgütsel nitelikler.

M

Mahrem Alan: İnsanların çok yakınlarını kabul ettikleri kırk beş santimetreye kadar olan uzaklığı kapsayan alan
Mesaj: Bir şey iletmeyi isteyen kaynağın ürettiği sözel, görsel ve görsel-işitsel semboller.

N

Niyet Edilmiş Dil Davranışı: İsteyerek, farkında olarak yaptığımız konuşmalar.

O/Ö

Organizasyon-Örgüt: Ortak bir amacı ya da eylemi gerçekleştirmek amacıyla bir araya gelmiş kurumların ya da kişilerin oluşturduğu birlik.
Örtülü İletişim: Kişinin benlik rollerinden birini çok açık bir şekilde sergilemesine karşın aslında bunu gizlediği farklı bir amaçla ile yaptığı iletişim türü.
Özgüven: Kendimizi irdelememiz ve yeteneklerimizi, arzularımızı gerçekleştirebileceğimiz konusunda kendimize güvenmemizdir.

P

Pasif Dinleme: Dikkatli bir sessizliği ve çok az tepki göstermeyi gerektiren, en basit dinleme türü.

R

Rol Belirsizliği: Bireyin, nelere ve kimlere karşı sorumlu olduğunun tam olarak belirlenememesi.

S

Seçici Algı: İnsanların kendilerine ulaşan mesajların tümünü değil bunların arasından bazılarını seçerek algılamaları.
Seçici Dinleme: Konuşanın söylediklerinden yalnızca kendi ilgilendiklerini dinleme durumu.
Ses Tonu: Sesin hızı, şiddeti, hangi sözcüklerin vurgulandığı, duraklamalar ve benzeri özellikler.
Simge: İletişimde iletilecek mesajın oluşturulmasında kullanılan işaretler, semboller ve jestler.
Sosyal Alan: Toplantılarda, davetlerde, birbirlerini az tanıyanlar arasında yaratılan bir metre ile iki buçuk metreye kadar olan alan.
Sosyal Etkileşim: Gönderici ve alıcı arasında zaman ve mekân birliğinin bulunması durumundaki iletişim şekli.
Sözlü İletişim: Kaynak ve alıcı arasındaki konuşmanın her türü.
Statü: Bir toplumsal sistem içerisinde bireyin elde ettiği yer.
Stres: Organizma için olumsuz, sağlığı bozan bir durum.
Süreç: Bir olayın düzenli olarak ve birbirini izleyen değişimlerle gelişmesi, başka bir olaya dönüşmesi.

T

Tanıma: Yönetimin karar almada bilgi eksikliğini giderme, çevreyi tanıma, halkın kimi konulardaki düşünceleri ile birlikte beklentilerini öğrenmekle ilgili faaliyetler.
Tanıtma: Kamunun genel olarak bilgilendirilmesini, kararların açıklanmasını, halkın bilgi eksikliğinin giderilmesine yönelik uygulamalar.
Toplum Yönelimli Polislik: Polis ve halk arasındaki iki yönlü iletişimi kolaylaştıran yeni bir yapılanma.

Y

Yatay İletişim: Aynı kademedeki yöneticilerin, ortaklaşa bağlı bulundukları üst kademeye başvurmadan, karşılıklı olarak kendilerini ilgilendiren konularda işbirliği yapmaları durumunda gerçekleşen bir iletişim biçimi.
Yetişkin Benlik: Ana baba ile çocuk benlik arasında uzlaştırıcı, sorun çözücü, bir benlik özelliği gösteren ve kişiliğimizin akılcı yanını oluşturan benlik türü.
Yıllık: Kurumun bir yıl içinde gerçekleştirdiği çalışmalarının anlatıldığı bir yayın türü.